

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ  
(dále jen jako „VPPS“)

1 Definice pojmů

- 1.1 Službami elektronických komunikací se rozumí poskytování následujících komunikačních služeb:
  - 1.1.1 veřejná pevná síť elektronických komunikací,
  - 1.1.2 ostatní hlasové služby,
  - 1.1.3 služby přenosu dat a služby přístupu k síti internet(dále společně jen jako „služba“).
- 1.2 Služba bude poskytována jako veřejně dostupná.
- 1.3 Servisními službami se rozumí zajištění technických zařízení pro příjem internetu a jejich instalaci v místě umístění koncového technického zařízení (dále jen jako „KTZ“) ve vlastnictví uživatele za účelem propojení tohoto KTZ do celosvětové sítě internet prostřednictvím sítě poskytovatele a taktéž provádění, oprav a údržby technických zařízení poskytovatele zajišťujících připojení KTZ uživatele po celou dobu trvání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen jako „smlouva“).
- 1.4 Technickým zařízením pro příjem internetu (technické zařízení) se rozumí zejména směrovač (router), bezdrátový přístupový bod / wireless access point, WiFi přijímač, externí přijímací WiFi anténa a další zařízení umožňující příjem internetu a jsou nezbytné pro zajištění přístupu uživatele k síti internet.
- 1.5 Koncové technické zařízení (KTZ) se rozumí zejména osobní počítač, přenosný počítač (notebook, netbook) a další zařízení umožňující přístup uživatele k síti internet (tablet, smartbook, touchbook, ultrabook, Ultra-Mobile PC / UMPC, Mobile Internet Device / MID apod.).
- 1.6 Uživatelem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, které poskytovatel poskytuje službu na základě smlouvy. Uživatelem je právnická osoba nebo fyzická osoba.
- 1.7 Poskytovatel a uživatel jsou též společně označováni jako „smluvní strany“ nebo každý samostatně jako „smluvní strana“.
- 1.8 Zákaznickou zónou se rozumí elektronické rozhraní poskytovatele, v němž je každému uživateli zřízen zvláštní účet na základě uživatelského jména a hesla, které slouží zejména pro vzájemnou komunikaci poskytovatele a uživatele, informování uživatele o plánovaných nebo jiných omezeních dostupnosti poskytované služby, uveřejňování vyúčtování ceny za službu a technických údajů o poskytované službě apod.
- 1.9 Kontaktními údaji se rozumí poštovní adresa jako adresa bydliště, sídla nebo místa podnikání, případně jako adresa pro doručování, e-mailová adresa poskytovatele a uživatele, telefonní číslo poskytovatele a uživatele uvedené v záhlaví smlouvy.
- 1.10 Pro účely těchto PPS se použitím písemné formy rozumí zaslání písemného právního jednání prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu druhé smluvní strany uvedené jako její kontaktní údaj. Za komunikaci jiným dohodnutým způsobem považují obě smluvní strany zaslání elektronických textových zpráv prostřednictvím elektronické pošty formou e-mailu nebo zveřejněním v zákaznické zóně, a to tak, že:
  - 1.10.1 Poskytovatel bude zasílat veškerou e-mailovou korespondenci uživateli na jeho kontaktní e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a to z jakékoli emailové nebo zveřejněním zprávy v zákaznické zóně.
  - 1.10.2 Uživatel bude zasílat poskytovateli veškerou e-mailovou korespondenci ze své e-mailové adresy uvedené jako kontaktní na e-mailovou adresu poskytovatele uvedenou jako kontaktní, a to tak, že zprávy technického charakteru výhradně na e-mailovou adresu: [noc@istrade.cz](mailto:noc@istrade.cz), ostatní komunikaci je vyhrazena e-mailová adresa: [podatelna@istrade.cz](mailto:podatelna@istrade.cz)

- 1.10.3 Jakákoliv písemnost odeslána ve smyslu ustanovení tohoto článku se považuje v případě pochybností za doručenu:
- 1.10.3.1 pracovním dnem po odeslání písemnosti, jde-li o písemné právní jednání odesílané držitelem poštovní licence na adresu v České republice,
  - 1.10.3.2 15. pracovním dnem po odeslání písemnosti, jde-li o písemné právní jednání odesílané držitelem poštovní licence na adresu mimo území České republiky,
  - 1.10.3.3 okamžikem odeslání písemnosti, jde-li o elektronické právní jednání odesílané prostřednictvím elektronické pošty v pracovní den nejpozději do 15:00 hodin,
  - 1.10.3.4 nejbližší pracovní den v 8:00 hodin po odeslání písemnosti, jde-li o elektronické právní jednání odesílané prostřednictvím elektronické pošty v pracovní den po 15:00 hodin nebo v den pracovního klidu,
  - 1.10.3.5 3. pracovním dnem po zveřejnění písemnosti, jde-li o elektronické právní jednání oznamované v zákaznické zóně.

1.10.4 Není-li v těchto PPS nebo ve smlouvě výslovně uvedeno, že určité právní jednání má být činěno výlučně písemnou formou, budou mezi sebou smluvní strany komunikovat jiným dohodnutým způsobem.

- 1.11 Při jakékoli komunikaci uživatele s poskytovatelem v případech vymezených těmito PPS je uživatel pro účely jeho identifikace vždy povinen uvést číslo smlouvy; v případě neuvedení či nesprávného sdělení čísla smlouvy se na uživatele hledí, jakoby komunikace s poskytovatelem neproběhla.
- 1.12 Smlouva se uzavírá buď na dobu neurčitou nebo na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti.
- 1.13 Je-li smlouva sjednána na dobu určitou, či na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti, informuje Poskytovatel Účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování Služby, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy o blížícím se ukončení Smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud Účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením Smlouvy na dobu určitou bez toho, aby se prodloužila na dobu neurčitou, je třeba alespoň 10 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy tuto skutečnost prokazatelným způsobem sdělit Poskytovateli.

## 2 Úvodní ustanovení

- 2.1 Poskytovatelem telekomunikačních služeb podle těchto VPPS je společnost Jiří Svoboda, ČSA 32, 78501 Šternberk, IČO 63324661 ("Poskytovatel"), na základě Všeobecného oprávnění podle § 79 a § 104 ZEK č. 962 ( dále jen „Všeobecným oprávněním“ ) opravňující k poskytování telekomunikačních služeb.
- 2.2 Tyto Všeobecné podmínky upravují vztahy mezi subjekty předmětné služby a stanovuje technické, provozní a organizační podmínky, za kterých je Služba poskytována. Vyřizování reklamací a stížností je podrobněji upraveno Reklamačním řádem.
- 2.3 Tyto PPS jsou nedílnou součástí smlouvy a upravují veškerá vzájemná práva a povinnosti obou smluvních stran založených smlouvou.
- 2.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli po dobu trvání smlouvy na základě jeho objednávky rovněž servisní služby. Nabídka servisních či jiných služeb poskytovatele, včetně platných cen za ně, je uvedena a pravidelně aktualizována na internetových (webových) stránkách poskytovatele na adrese [www.istrade.cz](http://www.istrade.cz) nebo v zákaznické zóně. Za účelem objednání servisních služeb je uživatel oprávněn komunikovat s poskytovatelem jiným dohodnutým způsobem.
- 2.5 V případě, že je uzavřena smlouva s minimální stanovenou dobou platnosti, poskytovatel po tuto dobu přenechává uživateli technické zařízení pro příjem internetu do bezplatného dočasného užívání (výpůjčka). Technické zařízení je po dobu trvání smlouvy ve vlastnictví poskytovatele.

2.6 Technické zařízení se stává vlastnictvím uživatele:

2.6.1 okamžikem uplynutí minimální stanovené doby platnosti smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti za předpokladu, že nemá u poskytovatele evidovány jakékoli dluhy,

2.6.2 okamžikem uplynutí výpovědní doby v případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany uživatele dle čl. 5.2.7 PPS,

2.6.3 okamžikem uplynutí výpovědní doby v případě výpovědi se zkrácenou výpovědní dobou smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele dle čl. 5.3.5 PPS,

2.6.4 okamžikem účinnosti odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele dle čl. 5.4.7 PPS, a uživatel je povinen uhradit poskytovateli finanční plnění dle čl. 5.2.6 PPS, s výjimkou případu dle čl. 2.3.1.1 PPS.

2.7 Technické zařízení se nestává vlastnictvím uživatele:

2.7.1 v případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele dle čl. 5.2.8 PPS,

2.7.2 v případě odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany uživatele dle čl. 5.4.6 PPS, a uživatel je povinen vrátit technické zařízení zpět poskytovateli způsobem dle čl. 11.3 PPS.

2.8 V případě, že je uzavřena smlouva na dobu neurčitou, stává se technické zařízení pro příjem internetu vlastnictvím uživatele okamžikem uhrazení celého aktivačního poplatku a čl. 2.3 PPS se neužije.

2.9 Ustanovení čl. 2.3 PPS se neužije ve vztahu k uživatelům, s nimiž poskytovatel uzavřel smlouvu přede dnem účinnosti PPS, v nichž práva a povinnosti nebyly upraveny způsobem uvedeným v čl. 2.3 PPS. Tito uživatelé jsou povinni v případě výpovědi smlouvy ze strany uživatele nebo poskytovatele, výpovědi smlouvy se zkrácenou výpovědní dobou ze strany uživatele nebo poskytovatele nebo odstoupení od smlouvy ze strany uživatele nebo poskytovatele vrátit technické zařízení zpět poskytovateli způsobem dle čl. 11.3 PPS. Technické zařízení se stává vlastnictvím těchto uživatelů okamžikem uplynutí minimální stanovené doby platnosti smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti a za předpokladu, že nemají u poskytovatele evidovány jakékoli dluhy.

### 3 Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli službu v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou, těmito PPS a příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), a to nepřetržitě po celou dobu trvání smlouvy.

3.2 Poskytovatel je povinen zajišťovat poskytování služby v minimální zaručené kvalitě odpovídající tomuto druhu poskytovaných služeb se zřetelem na provozní parametry stanovené příslušnými normami.

3.3 Poskytovatel poskytuje službu pro oznamování případných výpadků služby a hlášení požadavků na servisní zásah na telefonním čísle Hot-Line.

3.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za jinou újmu, která uživateli vznikne v souvislosti s přístupem třetích osob do KTZ uživatele včetně ztráty dat.

3.5 Poskytovatel je oprávněn uvádět uživatele v seznamu svých referenčních zákazníků, k čemuž mu uživatel dává svůj souhlas uzavřením smlouvy.

3.6 Poskytovatel poskytující službu dle této smlouvy neodpovídá při jejím poskytování za obsah přenášených zpráv.

3.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit či zcela zakázat uživateli používání některých portů,

které by mohly narušovat plynulý chod sítě.

- 3.8 Poskytovatel se zejména zavazuje způsobem umožňujícím dálkový přístup zajišťovat po celou dobu platnosti smlouvy aktuální informace o cenách svých služeb. Jakoukoliv změnu cen služeb nebo cenových podmínek je povinen zveřejnit vždy nejméně 1 měsíc před nabytím její platnosti, resp. její účinnosti. Vede-li změna cen služeb nebo cenových podmínek ke zhoršení postavení uživatele, je uživatel oprávněn odstoupit od smlouvy k okamžiku nabytí účinnosti změny cen služeb nebo cenových podmínek, a to bez jakékoli sankce, nebude-li s novými podmínkami uživatel souhlasit. Na odstoupení od smlouvy uživatelem se použije přiměřeně čl. 5.4.5, 5.4.6 a 5.4.7 PPS.
- 3.9 Uživatel je povinen využívat službu jen způsobem dohodnutým ve smlouvě a v těchto PPS a dbát, aby na technických zařízeních poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby KTZ, které připojuje k technickému zařízení poskytovatele, splňovala obecně závazné právní předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činností zařízení, která uživatel připojil k technickým zařízením poskytovatele.
- 3.10 Uživatel je povinen zabezpečit své KTZ proti neoprávněnému vstupu ze strany třetí osoby a současně proti rozesílání dat, zejména virů a SPAM zpráv, a konání DDoS útoků na technická zařízení poskytovatele a třetích stran, která by mohla narušovat plynulý chod sítě.
- 3.11 Uživatel podpisem těchto PPS stvrzuje, že má souhlas vlastníka objektu – místa, na kterém bude instalováno technické zařízení pro příjem internetu, pro případ, že jím není sám uživatel. Současně uživatel prohlašuje, že si je vědom toho, že veškeré případné následky plynoucí z nepravdivosti tohoto prohlášení jdou k jeho tíži a nese za ně plnou odpovědnost.
- 3.12 Poskytovatel je oprávněn vyměnit nebo upravit své technické zařízení na připojení KTZ uživatele k síti internet z důvodu zajištění nepřetržitého poskytování služby způsobem a za podmínek sjednaných ve smlouvě a v těchto PPS. Náklady s tímto spojené nese poskytovatel na svůj náklad. Uživatel se zavazuje umožnit poskytovateli výměnu nebo úpravu tohoto zařízení, musí však být o této skutečnosti vyrozuměn poskytovatelem alespoň 1 den před její realizací.
- 3.13 Uživatel má právo odmítnout výměnu nebo úpravu dle čl. 3.12 PPS. Toto odmítnutí však musí být učiněno nejpozději do 15 dnů ode dne přijetí vyrozumění, a to podání výpovědi dle čl. 5.2 PPS, jinak se má za to, že s výměnou (úpravou) technického zařízení včetně navrženého termínu jeho provedení souhlasí.
- 3.14 Poskytovatel a uživatel jsou oprávněni změnit jakýkoli z kontaktních údajů (název, sídlo, e-mailová adresa, webová adresa poskytovatele, bydliště, číslo bankovního účtu), jakož i jakékoli jiné údaje mající vliv na poskytovanou službu, jsou však povinni na takovou změnu alespoň 5 dnů předem upozornit druhou smluvní stranu některým ze způsobů, které připouští pro vzájemnou komunikaci tyto PPS. Poskytovatel je oprávněn měnit veškeré své kontaktní údaje oznámením o změně těchto údajů uveřejněným na internetových (webových) stránkách poskytovatele. V případě porušení této povinnosti uživatele neodpovídá poskytovatel za škodu ani jinou újmu, která tím uživateli vznikne.

#### 4 Parametry poskytované služby

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkovi službu Internet s parametry uvedenými v příloze č. 1 těchto Podmínek služby Internet.
- 4.2 Minimální rychlostí stahování a odesílání dat se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (downloadu) a vkládání (uploadu). V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby.
- 4.3 Maximální rychlostí stahování a odesílání dat se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání.
- 4.4 Běžně dostupnou rychlostí stahování a odesílání dat se rozumí taková rychlost, kterou může



koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá.

- 4.5 Inzerovanou rychlostí stahování a odesílání dat se rozumí taková rychlost, kterou Poskytovatel používá ve svých obchodních sděleních. Všechny varianty (tarify) nabízené Služby umožňují plně využívat všechny běžné vlastnosti sítě Internet (např. streamování videa, stahování souborů, využívání komunikačních aplikací, emailových klientů a dalších služeb). Pro zjišťování výkonu služby a jejích vad je rozhodné měření mezi koncovým telekomunikačním zařízením a přístupovým bodem k síti internet na transportní vrstvě.
- 4.6 Poskytovatel nemůže zaručit kompatibilitu přijímacích zařízení jiných poskytovatelů či prodejců. Je doporučeno využívat Zařízení pronajatá/zakoupená od Poskytovatele, protože pouze tak bude zaručeno maximální využití všech parametrů Služby a poskytnutá plná technická podpora.
- 4.7 V případě oprav či údržby sítě Internet může dojít k omezení poskytování Služby. Tato doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet zaručené úrovně kvality.
- 4.8 Pokud Účastník využívá od Poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému negativnímu ovlivňování. Zejména může dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tedy tyto mohou být poskytovány s horšími než smluvně garantovanými parametry (např. souběžný provoz IPTV a služby připojení k internetu může mít za následek zpomalení načítání obsahu, rastrování obrazu, snížení rozlišení videa, prodloužení doby stahování velkých souborů, zpomalení načítání webových stránek). Poskytování Služby s horšími než smluvně garantovanými parametry v důsledku vzájemného ovlivňování se více služeb poskytovaných Účastníkovi Poskytovatelem, za podmínky, že služba připojení k internetu nenesе známky jakékoli velké odchylky ve smyslu čl. 4.9 těchto Podmínek služby Internet, nejsou porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 4.9 Za detekovatelnou změnu výkonu Služby se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná. Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu Služby delší než 30 minut. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu Služby delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny. Velká trvající odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat a velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti stahování a odesílání dat se považuje za vadu Služby.
- 4.10 Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality streamovaného videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčností takových aplikací a služeb.
- 4.11 Pokud Účastník zjistí aktuální změnu výkonu Služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů, je pro zabezpečení práv Účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na zákaznické lince Poskytovatele, aby Poskytovatel mohl provést včasné měření aktuálního výkonu Služby. V případě, že Poskytovatel v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí Účastníkovi částky zaplacené za reklamované Služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace Účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 5 Omezení nebo přerušení poskytování Služby

- 5.1 Poskytovatel při poskytování služby přístupu k internetu nakládá při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.
- 5.2 Poskytovatel při poskytování služeb přístupu k internetu nesmí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu dle čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, a zejména nesmí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:
- 1) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem EU, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem EU tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
  - 2) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;
  - 3) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 5.3 Poskytovatel je ve smyslu § 63 odst. 1 písm. n) ZEK oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
- 1) ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení;
  - 2) v případě krizových stavů nebo hrozících krizových stavů, živelních pohrom, ohrožení většího množství osob, bezpečnosti státu či epidemií;
  - 3) na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- Takovéto omezení/přerušení Služby není porušením podmínek poskytování Služby ze strany Poskytovatele.

## 6 Cena a platební podmínky

- 6.1 Cena za službu placenou uživatelem poskytovateli se skládá z těchto částí:
- 1.1 cena za zřízení služby a instalační sadu (aktivační poplatek),
  - 1.2 cena za poskytování služby,
  - 1.3 cena za znovupřipojení služby (znovupřipojovací poplatek). (dále společně jen jako „cena za službu“).
  - 1.4 Cena za službu je mezi poskytovatelem a uživatelem ve smlouvě dohodnuta buď jako „standardní cena“, nebo jako „zvýhodněná cena“.
  - 1.5 Cena za zřízení služby a instalační sadu (aktivační poplatek) je cenou jednorázovou, kterou je uživatel povinen uhradit poskytovateli nejpozději při podpisu smlouvy.
  - 1.6 Cena za poskytování služby je pravidelnou opakující se platbou v intervalu sjednaného období, kterým je, není-li výslovně ujednáno jinak, 1 kalendářní měsíc. Cenu za poskytování služby je uživatel povinen hradit poskytovateli měsíčně pozadu se splatností k 1. dni měsíce následujícího po příslušném sjednaném období, za který byla služba poskytnuta. Platba se považuje za řádně uhrazenou, jestliže je v poslední den splatnosti připsána na bankovní účet poskytovatele. V případě, že den splatnosti připadne na den pracovního klidu, bude platba za toto období uhrazena včas, pokud bude připsána na bankovní účet poskytovatele nejpozději v následující pracovní den tohoto kalendářního měsíce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že nárok na cenu za poskytování služby

vzniká poskytovateli okamžikem faktického připojení uživatele k síti internet prostřednictvím poskytovatele a zahájení poskytování služeb.

- 6.1.7 Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu za poskytování služby dle čl. 6.1.2 PPS o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Toto zvýšení ceny za poskytnutou službu je poskytovatel povinen oznámit uživateli nejpozději do 15. února příslušného roku, a to i jiným dohodnutým způsobem.
- 6.1.8 Cena za znovupřipojení služby (znovupřipojovací poplatek) představuje jednorázový poplatek, který je uživatel povinen uhradit poskytovateli v případě obnovení aktivního přístupu ke službě po jeho zamezení z důvodů uvedených v těchto PPS. Uhrazení ceny za znovupřipojení služby je podmínkou pro obnovení aktivního přístupu ke službě a v případě jejího neuhrazení poskytovateli nevzniká povinnost obnovit aktivní přístup ke službě.
- 6.1.9 V případě, že služba nebude poskytnuta v některém ze sjednaných období z důvodu dále uvedených po celou dobu trvání tohoto období, platí, že se cena za poskytování služby odpovídající pravidelnému období vypočte jako poměrná část dle počtu dnů, v nichž byla služba v příslušném období skutečně poskytnuta, to vše pouze za předpokladu, že uživatel svůj nárok na popsanou slevu u poskytovatele uplatní a poskytovatel shledá tento požadavek uživatele jako oprávněný.
- 6.1.10 Nárok na poskytnutí slevy z ceny za službu dle čl. 6.8 PPS však nevznikne, pokud doba mezi započítáním přerušení nebo omezením poskytování služby a obnovením poskytování služby v plném rozsahu nepřekročí dobu 48 hodin. Omezené poskytování služby nebo její přerušování po dobu netrvající déle než 48 hodin se tak nepovažuje za porušení smlouvy. Pokud dojde k překročení doby 48 hodin, započítává se na slevu z její ceny i ten den, ve kterém dojde k překročení doby 48 hodin.
- 6.1.11 V případě, že uživatel zaplatil cenu za službu i za dobu, ve které nebyla poskytována vůbec nebo v kvalitě stanovené zákonem nebo těmito PPS, je poskytovatel povinen částku za službu zaplacenou za tuto dobu vrátit uživateli zpět, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, který následuje po dni, v němž byla poskytovateli doručena písemná žádost uživatele tohoto obsahu. V případě dohody obou smluvních stran bude tento přeplatek uživatele započten na cenu za službu poskytovanou v bezprostředně následujícím období odpovídajícímu době jejího předchozího neposkytování shora uvedeným způsobem.
- 6.1.12 Vyúčtování ceny za službu je poskytovatel povinen bezplatně zasílat uživateli tehdy, požádá-li o to uživatel poskytovatele. Vyúčtování ceny za službu bude uživateli zasíláno jiným dohodnutým způsobem.

## 7 Ukončení smlouvy

7.1 Dohodou smluvních stran

7.2 Výpovědí

- 7.2.1 Smlouvu lze ukončit výpovědí některé ze smluvních stran ve formě písemného právního jednání, a to i bez uvedení důvodu.
- 7.2.2 Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.2.3 Poskytovatel i uživatel jsou oprávněni vzít v průběhu výpovědní doby podanou výpověď zpět. Souhlas druhé smluvní strany se zpětvzetím výpovědi se nevyžaduje.
- 7.2.4 Jestliže dojde na základě vzájemné dohody poskytovatele a uživatele ke znovuoobnovení služby, která byla poskytovatelem vypovězena způsobem dle čl. 7.2.1 PPS, není uživatel povinen zaplatit poskytovateli znovupřipojovací poplatek.
- 7.2.5 V případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou ze strany uživatele nebo poskytovatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému
- 7.2.6 poskytovatelem uživateli k zajištění služby zůstává uživateli zachováno v souladu s čl. 2.4

PPS, a uživatel není oprávněn ani povinen technické zařízení vrátit zpět poskytovateli.

7.2.7 V případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany uživatele učiněné během plynutí minimální stanovené doby platnosti platí, že uživatel je povinen zaplatit poskytovateli:

7.2.7.1 celou standardní cenu za zřízení služby a instalační sadu (aktivační poplatek) uvedenou v čl. III. odst. 3.2 smlouvy; uhradil-li uživatel již část nebo celou zvýhodněnou cenu, je povinen doplatit rozdíl mezi cenou zvýhodněnou a cenou standardní; uvedený cenový rozdíl se uživatel zavazuje uhradit poskytovateli nejpozději do 30 dnů ode dne uplynutí výpovědní doby.

7.2.7.2 Ustanovení čl. 7.2.6 PPS se neužije ve vztahu k uživatelům, s nimiž poskytovatel uzavřel smlouvu přede dnem účinnosti PPS, v nichž práva a povinnosti nebyly upraveny způsobem uvedeným v čl. 7.2.6 PPS.

7.2.8 V případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany uživatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby přechází okamžikem uplynutí výpovědní doby na uživatele, který je povinen uhradit poskytovateli finanční plnění dle čl. 7.2.6 PPS, a uživatel není oprávněn ani povinen technické zařízení vrátit zpět poskytovateli.

7.2.9 V případě výpovědi smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby nepřechází na uživatele, a uživatel je povinen vrátit technické zařízení zpět poskytovateli způsobem dle čl. 13.3 PPS.

7.2.10

7.3 Výpovědi se zkrácenou výpovědní dobou

7.3.1 Smlouvu lze ukončit výpovědí se zkrácenou výpovědní dobou ve formě písemného právního jednání, která činí 3 dny a počíná běžet následujícím dnem, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7.3.2 Výpověď dle čl. 7.3.1 PPS lze podat pouze z níže uvedených důvodů:

7.3.2.1 technické zařízení uživatele narušuje poskytování služby, a to z důvodů na straně uživatele,

7.3.2.2 z KTZ uživatele jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na technická zařízení poskytovatele a třetích stran.

7.3.3 Poskytovatel je oprávněn vzít v průběhu výpovědní doby podanou výpověď zpět. Souhlas uživatele se zpětvzetím výpovědi se nevyžaduje.

7.3.4 Jestliže dojde na základě vzájemné dohody poskytovatele a uživatele k znovuobnovení služby, která byla poskytovatelem vypovězena způsobem dle čl. 7.3.1 PPS, není uživatel povinen zaplatit poskytovateli znovupřipojovací poplatek.

7.3.5 V případě výpovědi se zkrácenou výpovědní dobou smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby přechází okamžikem uplynutí výpovědní doby na uživatele, který je povinen uhradit poskytovateli finanční plnění dle čl. 7.2.6 PPS, a uživatel není oprávněn ani povinen technické zařízení vrátit zpět poskytovateli.

7.4 Odstoupení

7.4.1 Poskytovatel a uživatel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy ve formě písemného právního jednání v případě podstatného porušení smlouvy druhou smluvní stranou.

7.4.2 Za podstatné porušení smlouvy poskytovatelem se považuje:

7.4.2.1 nedostupnost poskytované služby prokazatelně způsobené zaviněním poskytovatele po dobu delší než 10 pracovních dnů, jestliže poskytovatel překážku dostupnosti poskytované služby neodstraní ani ve lhůtě následujících 10 pracovních dnů.

7.4.2.2 Služba se nepovažuje za nedostupnou v případě:



- 7.4.2.3 zavirovaného KTZ uživatele,
- 7.4.2.4 poruchy na KTZ uživatele,
- 7.4.2.5 poruchou mimo technické zařízení poskytovatele (tj. mimo sféru vlivu poskytovatele),
- 7.4.2.6 skutečnosti uvedené v čl. 4, 5, 6.9, 9.1 nebo 10.7 PPS.
- 7.4.3 Za podstatné porušení smlouvy uživatelem se považuje:
  - 7.4.3.1 prodlení uživatele s úhradou ceny za službu nebo jakékoli její části po dobu delší než 30 kalendářních dnů.
- 7.4.4 Odstoupení od smlouvy kterékoli ze smluvních stran je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy má účinky do budoucna, nikoli do minulosti.
- 7.4.5 V případě odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou ze strany uživatele nebo poskytovatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby zůstává uživateli zachováno v souladu s čl. 4.4 PPS, a uživatel není oprávněn ani povinen technické zařízení vrátit zpět poskytovateli.
- 7.4.6 V případě odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany uživatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby nepřechází na uživatele, a uživatel je povinen vrátit technické zařízení zpět poskytovateli způsobem dle čl. 13.3 PPS.
- 7.4.7 V případě odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti ze strany poskytovatele platí, že vlastnické právo k technickému zařízení poskytnutému poskytovatelem uživateli k zajištění služby přechází okamžikem účinnosti odstoupení od smlouvy na uživatele, a uživatel není oprávněn ani povinen technické zařízení vrátit zpět poskytovateli. Odstoupil-li poskytovatel od smlouvy na dobu neurčitou s minimální stanovenou dobou platnosti během plynutí minimální stanovené doby platnosti, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli finanční plnění dle čl. 7.2.6 PPS.

## 8 Ochrana údajů, důvěrnost komunikací a mlčenlivost

- 8.1 Poskytovatel prohlašuje, že technicky a organizačně zajišťuje v souladu s právními předpisy a těmito PPS bezpečnost poskytované služby s ohledem na maximálně možnou míru ochrany osobních údajů fyzických osob, ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování této služby.
- 8.2 Uživatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s podnikatelskou činností poskytovatele, o kterých se dozví v souvislosti se smlouvou, a které mají charakter obchodního tajemství, jakož i o skutečnostech, jejichž uveřejnění navenek by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména poskytovatele nebo jeho obchodních partnerů a klientů a není oprávněn je bez souhlasu poskytovatele sdělovat třetím stranám.
- 8.3 Obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- 8.4 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o poskytovateli, které vyplývají ze smlouvy nebo které se dozví v souvislosti s jejím plněním.
- 8.5 Důvěrnými informacemi jsou informace, které poskytovatel takto označil a které poskytl při jednání o uzavření smlouvy nebo během trvání smlouvy, přičemž uživatel je nesmí sdělovat třetím stranám a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
- 8.6 Poskytovatel je povinen zajišťovat bezpečnost a integritu své sítě.
- 8.7 Poskytovatel neodpovídá za bezpečnost a integritu KTZ uživatele.
- 8.8 Uživatel bere na vědomí, že za porušení povinnosti poskytovatele dle tohoto článku PPS se

nepovažuje nakládání s údaji uživatele v souvislosti s plněním zákonné povinnosti poskytovatele.

- 8.9 Povinnost smluvních stran zachovávat mlčenlivost a chránit důvěrnost obchodních informací získaných v souvislosti se smlouvou trvá ve výše uvedeném rozsahu i po skončení smlouvy.
- 8.10 Obchodní informací se pro účely všeobecných podmínek rozumí informace včetně (avšak nikoli výlučně) informací týkajících se financování, marketingových plánů, obchodních příležitostí, zaměstnanců, výzkumných a vývojových aktivit, know-how a apod.
- 8.11 Poskytovatel je povinen informovat uživatele o specifickém riziku porušení bezpečnosti sítě ve vztahu k ochraně shora uvedených údajů, a pokud toto riziko přesahuje rozsah jím přijímaných opatření, je povinen uživatele informovat i o veškerých možnostech docílení nápravy, včetně souvisejících nákladů.

## 9 Zamezení, obnovení a ukončení poskytování služby

- 9.1 Uživatel je srozuměn s tím, že poskytovatel je oprávněn dočasně zamezit aktivní přístup ke službě poskytované na základě smlouvy v případě, že:
  - 9.1.1 uživatel nezaplatil cenu za službu ve lhůtě její splatnosti a ve výši uvedené v čl. 3.1 smlouvy a neučinil tak ani v dodatečné 10 denní lhůtě, přestože byl na toto poskytovatelem jiným dohodnutým způsobem upozorněn; zamezení aktivního přístupu ke službě nastane dnem následujícím po uplynutí této dodatečné lhůty; v případě, že uživatel zaplatí cenu za službu v této dodatečné lhůtě, bude mu poskytovatelem aktivní přístup ke službě obnoven dnem následujícím po dni, ve kterém mu bude doručeno oznámení banky o připsání dlužné platby ze strany uživatele, a to za podmínek stanovených smlouvou a těmito PPS,
  - 9.1.2 z technického zařízení uživatele jsou rozesílány viry či SPAM zprávy nebo činěny DDoS útoky na technická zařízení poskytovatele a třetích stran, nerozhodno zda z vůle uživatele nebo v případě zneužití technického zařízení uživatele třetí osobou.
- 9.2 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn dočasně zamezit aktivní přístup ke službě i bez předchozího upozornění uživatele toliko na základě vlastního zjištění poskytovatele. Poskytovatel je však povinen o skutečnosti dočasného zamezení aktivního přístupu ke službě informovat uživatele, a to jiným dohodnutým způsobem nebo telefonicky.
- 9.3 Poskytovatel je pro případ obnovení aktivního přístupu ke službě oprávněn účtovat uživateli znovupřipojovací poplatek v souladu s čl. 6.1.3 a 6.7 PPS a ve výši dle smlouvy.
- 9.4 Dočasné zamezení aktivního přístupu ke službě není důvodem pro poskytnutí slevy z ceny za službu, a uživatel je tak povinen cenu za poskytnutí služby hradit poskytovateli řádně a včas v souladu se smlouvou a těmito PPS.

## 10 Dostupnost poskytovaných služeb

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn omezit, příp. i přerušit poskytování služby na nezbytně nutnou dobu při přestavbách technického zařízení, měření nebo při odstraňování poruch a v době mimořádných opatření (dále společně jen jako „překážka poskytování služby“).
- 10.2 Bude-li překážka poskytování služby plánovaná a iniciovaná poskytovatelem, vyrozumí o ní poskytovatel uživatele předem uveřejněním informace na internetových (webových) stránkách [www.istrade.cz](http://www.istrade.cz) nebo v zákaznické zóně alespoň 24 hodin před vznikem překážky poskytování služby. Překážka poskytování služby nezbavuje uživatele povinnosti platit cenu za poskytovanou službu v plné výši, kdy se přiměřeně užije čl. 4.9 PPS.
- 10.3 Překážky poskytování služby budou odstraněny tak, že servisní technik poskytovatele sdělí uživateli telefonicky ve lhůtě nejpozději 1 pracovní den ode dne oznámení o překážce poskytování služby způsob a lhůtu odstranění závady, která nebude delší než 2 pracovní dny. Celkový termín pro odstranění překážky poskytování služby tedy činí 3 pracovní dny. Oprava vysílačů a páteřní infrastruktury poskytovatele probíhá bezodkladně.

- 10.4 Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěno KTZ uživatele, a to za přítomnosti uživatele nebo osoby zmocněné uživatelem. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, jedná se o překážku na straně uživatele a doba pro odstranění překážky poskytování služby dle čl. 10.3 PPS se přiměřeně prodlužuje, přičemž tato překážka poskytování služby nemá vliv na povinnost uživatele platit cenu za poskytování služby.
- 10.5 Zjistí-li překážku poskytování služby uživatel, je o této povinen neprodleně informovat poskytovatele telefonicky na linku Hot-Line. V opačném případě bude na období od zjištění překážky poskytování služby uživatelem až po její oznámení poskytovateli nahlíženo jako na období, kdy byla služba poskytována řádně.
- 10.6 Uživatel je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování služby.
- 10.7 Za přerušení poskytování služby se nepovažuje zejména (povolené přerušení):
- 10.7.1 přerušení poskytování služby způsobené výlučně jednáním uživatele,
  - 10.7.2 vyšší mocí, jíž se rozumí zejména jakékoli události (překážky), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli poskytovatele nebo uživatele, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle smlouvy (např. požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, výbuch, sesuvy půdy, občanské nepokoje, teroristický útok zemětřesení, válečný stav, apod.),
  - 10.7.3 přerušení provozu způsobené umístěním překážky bránící v šíření signálu radiokomunikační sítě,
  - 10.7.4 výpadek v elektrické síti,
  - 10.7.5 přechodná nedostupnost Hot-Line.
- 10.8 Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za škodu nebo jinou újmu, která uživateli vznikne tím, že služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. Uživateli vzniká pouze právo na slevu z ceny služby po dobu jejího neposkytování nebo jejího vadného poskytování dle čl. 6.8 a PPS, avšak za předpokladu, že byly současně splněny další podmínky stanovené pro tyto případy v těchto PPS.
- 11 Reklamacie na poskytování služby a na vyúčtování cen
- 11.1 Reklamacie za poskytování služby
- 11.1.1 Uživatel je oprávněn uplatnit u poskytovatele odpovědnost za vady poskytnuté služby v případě, že služba není poskytnuta vůbec nebo je poskytnuta v rozporu s těmito PPS či smlouvou. Poskytovatel však odpovídá za tyto vady pouze v rozsahu, který tyto PPS připouští.
  - 11.1.2 Uživatel je oprávněn uplatnit vady písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele [reklamacie@istrade.cz](mailto:reklamacie@istrade.cz), a to podrobným popisem vytýkaných vad včetně uvedení kompletních kontaktních údajů uživatele a čísla smlouvy.
  - 11.1.3 Uplatnění vady na kvalitu poskytované služby je uživatel povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od vzniku vady, jinak nárok na uplatnění vady zaniká.
  - 11.1.4 Poskytovatel je povinen reklamaci na poskytování služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamacie. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen u reklamacie na poskytování služby odstranit technickou nebo provozní vadu, která brání řádnému poskytování služby do 48 hodin. O takto provedené reklamaci bude pořízen písemný protokol, tzv. protokol o neshodě, podepsaný oběma smluvními stranami.
  - 11.1.5 Uplatnění reklamacie uživatelem u poskytovatele nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit poskytovateli vyúčtovanou cenu služby. Tuto cenu je uživatel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.
- 11.2 Reklamacie vyúčtované ceny

- 11.2.1 Uživatel je oprávněn doručit poskytovateli reklamaci vyúčtování ceny písemně nebo jiným dohodnutým způsobem na kontaktní e-mail poskytovatele info@istrade.cz, a to podrobným popisem vytýkaných vad vyúčtování včetně uvedení kompletních kontaktních údajů uživatele a čísla smlouvy.
- 11.2.2 Reklamaci vyúčtované ceny je uživatel povinen odeslat poskytovateli písemně nebo jiným dohodnutým způsobem nejpozději ve lhůtě 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak nárok na uplatnění reklamačních nároků zaniká.
- 11.2.3 Podání reklamace nemá odkladný účinek.
- 11.2.4 Podanou reklamaci vyřídí poskytovatel bez odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení reklamace.
- 11.2.5 V případě potvrzení oprávněnosti reklamace vyúčtované ceny vystaví poskytovatel opravnou fakturu a neoprávněně vyúčtovanou cenu vrátí uživateli ve lhůtě 30 dnů ode dne vyřízení reklamace.
- 11.3 V případě zjištění, že vada uplatněná dle čl. 11.1 či 11.2 není způsobena zaviněním poskytovatele, bere uživatel na vědomí, že je povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady s vyřízením této reklamace spojené, a to nejpozději ve lhůtě 10 dnů ode dne jejího vyřízení.
- 11.4 V případě vady na technickém zařízení u uživatele, která jsou ve vlastnictví uživatele nebo je má uživatel v bezplatném dočasném užívání od poskytovatele, náleží na tyto uživateli bezplatný servis po dobu 2 let ode dne uzavření smlouvy.
- 11.5 V případě vady na technickém zařízení uživatele, která není ve vlastnictví poskytovatele, není poskytovatel povinen tuto závadu opravit, a pakliže tak na žádost uživatele učiní, je oprávněn vyúčtovat uživateli hodinovou sazbu za práci technika a dopravné dle ceníku poskytovatele platného ke dni provedení servisní služby dostupného na internetových (webových) stránkách poskytovatele.
- 11.6 V případě, že nebude uživatel, který je spotřebitelem, se závěry vyřízení reklamace ze strany poskytovatele souhlasit, může do jednoho roku od vyřízení reklamace uplatnit proti vyřízení reklamace námitky u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, podle ustanovení § 20d z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „zákon o ochraně spotřebitele“) případně podat námitku proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu a to nejpozději od jednoho měsíce ode dne doručení vyrozumění poskytovatele služby o vyřízení reklamace.
- 11.7 Subjektem mimosoudního řešení sporu je dle ustanovení § 20e odst. b) zákona o ochraně spotřebitele v oblasti elektronických komunikací Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) a v ostatních oblastech, které neupravuje zákon o elektronických komunikacích, Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 11.8 Uživatel může podat návrh na mimosoudní řešení sporu u subjektů uvedených v článku 11.7 nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u poskytovatele.
- 11.9 Účastník má právo na paušální náhradu v případě, že dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Výše paušální náhrady je uvedena v příloze „Výše paušálních náhrad“ a je uvedena na stránkách <https://www.istrade.cz/wp-content/uploads/2024/07/vysenahrad.pdf> v sekci Dokumenty.
- 11.10 Předpoklady a způsob uplatnění paušální náhrady dle odst. 9 tohoto čl. :
- 11.10.1 Účastník je povinen zaslat Poskytovateli včasnou reklamaci skutečnosti, která může mít vliv na vznik nároku na paušální náhradu dle Vyhlášky o paušální náhradě, a zároveň je tato reklamace ze strany Poskytovatele shledána jako důvodná
- 11.10.2 V případě, že je reklamace shledána jako důvodná, je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele žádost o paušální náhradu s uvedením skutečností, které jsou rozhodné pro vznik nároku na paušální náhradu, společně se svou vlastní identifikací a číslem účtu, na který účastník požaduje paušální náhradu uhradit



- 11.11 Uživatel souhlasí se skutečností, že poskytovatel je oprávněn tyto PPS jednostranně měnit.
- 11.12 Informaci o změně PPS poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny v každé své provozovně a na internetových (webových) stránkách poskytovatele. Zároveň poskytovatel ve stejné lhůtě o této změně informuje jiným dohodnutým způsobem uživatele.
- 11.13 Vede-li změna PPS v části podstatných náležitostí smlouvy dle zákona o elektronických komunikacích ke zhoršení postavení uživatele, je uživatel oprávněn odstoupit od smlouvy k okamžiku nabytí účinnosti změny PPS, a to bez jakékoli sankce, nebude-li s novými PPS uživatel souhlasit. Na odstoupení od smlouvy uživatelem se použije přiměřeně čl. 7.4.5, 7.4.6 a 7.4.7 PPS.

## 12 Poučení spotřebitele

- 12.1 Je-li uživatel spotřebitelem a byla-li tato smlouva uzavřena mimo obchodní prostory poskytovatele nebo distančním způsobem, má uživatel-spotřebitel právo odstoupit od této smlouvy i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy.
- 12.2 Uživatel-spotřebitel je povinen svého práva odstoupit od smlouvy využít písemným právním jednáním odeslaným na adresu sídla poskytovatele, přičemž je oprávněn využít vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy dostupného na internetových (webových) stránkách poskytovatele
- 12.3 Odstoupí-li uživatel-spotřebitel od smlouvy, je povinen vrátit poskytovateli technická zařízení pro příjem internetu, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Uživatel-spotřebitel není oprávněn vrátit technická zařízení pro příjem internetu poskytovateli prostřednictvím jakékoli třetí osoby ani osobně, nýbrž je možná výhradně demontáž provedená poskytovatelem na adrese instalace. Poskytovatel výslovně upozorňuje uživatele spotřebitele, že náklady spojené s vrácením technických zařízení pro příjem internetu, která jsou ve vlastnictví poskytovatele, nese v celé výši uživatel-spotřebitel, a tyto budou vypočteny jako součet hodinové sazby za práci technika a dopravného dle ceníku poskytovatele platného ke dni provedení demontáže dostupného na internetových (webových) stránkách poskytovatele. Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost za účelem provedení demontáže technického zařízení pro příjem internetu v místě instalace.
- 12.4 Uživatel-spotřebitel je v případě odstoupení od smlouvy zároveň povinen uhradit poskytovateli poměrnou část ceny za službu poskytovanou do okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli, a to v řádném termínu dle čl. 6.4 PPS.
- 12.5 Odstoupí-li uživatel-spotřebitel od smlouvy, bere uživatel-spotřebitel na vědomí, že mu nevzniká nárok na vrácení ceny za zřízení služby, byla-li tato uživatelem-spotřebitelem uhrazena poskytovateli.
- 12.6 Na odstoupení od smlouvy uživatelem-spotřebitelem se použije přiměřeně čl. 7.4 PPS.

## 13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Smluvní vztah poskytovatele a uživatele založený smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
- 13.2 Poskytovatel vylučuje přijetí návrhu poskytovatele na uzavření smlouvy (nabídka) s dodatkem nebo odchylkou, které podstatně nemění podmínky nabídky (návrh změny nabídky). Doručí-li uživatel poskytovateli jeho nabídku s návrhem změny nabídky, bude smlouva uzavřena až poté, co poskytovatel vyjádří výslovný souhlas s návrhem změny nabídky.
- 13.3 Bez předchozího výslovného písemného souhlasu poskytovatele není uživatel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za poskytovatelem, případně postoupit smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající.
- 13.4 Poskytovatel i uživatel na sebe uzavřením smlouvy přebírají nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy zvažili plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomi

okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření smlouvy nastat.

13.5 Je-li v PPS dohodnuta forma právního jednání v písemné formě, nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

13.6 Je-li uživatel osobou, která má sídlo, místo podnikání či bydliště na území jiného státu, strany se dohodly, že se smlouva řídí platným a účinným právním řádem České republiky a zároveň se zakládá pravomoc českých orgánů veřejné moci.

13.7 Tyto PPS nabývají účinnosti dnem jejich vyhlášení. Ve vztahu k uživatelům, s nimiž poskytovatel uzavřel smlouvu přede dnem vyhlášení těchto PPS, nabývají tyto PPS účinnosti dnem 1. 7. 2024.